DAFTAR ISI

Halaman Sampul Skripsi ..... **i**

Halaman Judul Skripsi ..... **ii**

Halaman Pengesahan Bebas Plagiarisme ..... **iii**

Halaman Pengesahan Skripsi ..... **iv**

Halaman Pengesahan Ujian Skripsi ..... **v**

Motto ..... **vi**

Halaman Persembahan ..... **vii**

Abstrak ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

BAB I. PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.4 Manfaat Penelitian 5

BAB II. KAJIAN PUSTAKA **6**

2.1 Pendahuluan 6

2.2 Landasan Teori 6

2.2.1 Loyalitas Konsumen 6

2.2.2 Kualitas Layanan 6

2.2.2.1 Dimensi Kualitas Layanan 7

2.2.3 Citra Merek 7

2.2.4 Harga 8

2.3 Perumusan Hipotesis 9

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN 13

3.1 Lokasi Penelitian 13

3.2 Populasi 13

3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel 14

3.4.1 Definisi Operasional Variabel 1

3.4.1.1 Variabel Loyalitas Konsumen 15

3.4.1.2 Variabel Kualitas Layanan 16

3.4.1.3 Variabel Citra Merek 17

3.4.1.4 Variabel Harga 17

3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data 17

3.6 Skala Pengukuran 18

3.7 Uji Kualitas Instrumen 19

3.7.1 Uji Validitas 19

3.7.2 Uji Realiabilitas 19

3.8 Metode Analisis Data 19

3.8.1 Analisis Deskriptif 19

3.8.2 Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) 20

3.8.3 Uji *Partial Least Square* (PLS) 20

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 22

4.1 Gambaran Umum Responden.....22
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....22
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia 23
4.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 24
4.1.4 Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....25
4.1.5 Responden Berdasarkan Menggunakan Maskapai Citilink.....26
4.1.6 Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Citilink.....27
4.2 Analisis Deskriptif 28
4.3 Analisis Statistik 33
4.3.1 Pengujian *Outer Model* (Model Pengukuran).....33
4.3.1.1 Uji Validitas 33
4.3.1.2 Uji Reliabilitas 38
4.3.2 Pengujian *Inner Model* (Model Struktural) 38
4.3.2.1 Uji Determinasi atau Analisis 39
4.3.2.2 Uji Hipotesis 40
4.4 Pembahasan 44
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....44
4.4.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan 44
4.4.3 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan 44
4.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Citra Merek44
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Harga 44
BAB V. Kesimpulan dan Saran.....46
5.1 Pembahasan 46

5.2 Saran.....47

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 23

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia 24

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 25

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan 26

Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Menggunakan Citilink 27

Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Menggunakan Citilink dalam Setahun28

Tabel 4.7 Deskriptif Kualitas Layanan 29

Tabel 4.8 Deskriptif Citra Merek.....31

Tabel 4.9 Deskriptif Harga 31

Tabel 4.10 Deskriptif Loyalitas Pelanggan 31

Tabel 4.11 Hasil Uji *Convergent Validity*.....34

Tabel 4.12 Hasil Uji *Discriminant Validity* 36

Tabel 4.13 Nilai *Cronbach's alpha dan Composite Realibility* 37

Tabel 4.14 Uji R^2 *Square*.....37

Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis.....40

Tabel 4.16 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....42